

Ръководство за потребители

Съдържание

I.	Въведение – концепция на обучителната платформа.....	1
II.	Цели на обучителния курс	3
III.	Адаптиране на обучението	5
IV.	Адаптиране на обучителните материали.....	7
V.	Адаптиране на обучителните дейности според типа аудитория	9
VI.	Оценяване на обучението	9
VII.	Инструкции за използване на казусите и добрите практики.....	10
VIII.	Съвети за начинаещи обучители: принципи на обучението	10
IX.	Насоки за работа в група.....	11

I. Въведение – концепция на обучителната платформа

Ръководството за потребители е изготвено да улесни потребителите на онлайн платформата за обучение, разработена да подпомогне въвеждането на ISO 26000 за социална отговорност (СО) в малките и средните предприятия. Ръководството за потребители е предназначено за обучители, но може да е полезно и за представители на малки и средни предприятия (МСП), консултанти и преподаватели от университетите или от сферата на професионалното образование и обучение (ПОО).

Общата цел на електронната платформа е да се повиши качеството, ефективността и ефикасността на професионалното образование и обучение в Европа, като съдейства за подобряване на глобалната конкурентоспособност на европейския корпоративен сектор. Учеб-базирана платформа и свързаното с нея обучение ще предостави възможност на корпоративното управление непрекъснато да оценява и подобрява дейността на предприятието по пътя към устойчиво развитие.

Главната целева група се състои от мениджъри и служители, които отговарят за социалната отговорност и ISO 26000 в малките и средните предприятия. Предназначени за тях са материалите за обучение, които са свободно достъпни онлайн. Те са практично-ориентирани и с високо качество и ефективност, разработени въз основа на идентифицирани действителни нужди и слабости, и предлагащи полезни напътствия и решения за малките и средните предприятия, които искат да подобрят нивото си на социална отговорност и/или дори да въведат ISO 26000. Платформата за електронно обучение е насочена към лица, заети в управлението, които има определено ниво на познания какво е социално отговорно поведение в техния бизнес и/или имат намерение или по-силен стремеж да приложат концепцията на ISO 26000. Идеята на платформата е да направи стандартът ISO 26000 достъпен за малките и средните предприятия, като

ги улесни да интегрират на стратегиите за корпоративна социална отговорност в рамките на цялостната стратегия на компанията. Същевременно, електронният инструмент се препоръчва на всички заинтересовани страни, а не само малки и средни предприятия, включително на университетите и институциите за ПОО, които могат да подкрепят малките и средните предприятия в този процес, с цел осигуряване на интегрирани и достъпни дидактически средства.

Обучителната платформа е хибридна по вид, като включва елементи на обучение и елементи на консултиране. Учебният материал е смесица от "обяснителни" елементи на ISO 26000 (например основните принципи и основни предмети и въпроси) и "как да" инструменти – например, как да се направи преглед на настоящите усилия за социална отговорност, набор от въпроси, които МСП трябва да се вземат предвид при изготвянето на профил за социалната отговорност (защо предприятието иска да се съсредоточи върху социалната отговорност), как да се идентифицират и ангажират заинтересованите страни, как да се следи и да докладва за изпълнението на социалната отговорност и др.

Платформата се основава на разбирането, че всички организации следва да направят преглед и да установят въздействието от тяхната дейност върху обществото и че всички заинтересовани страни следва да участват активно в прегледа и приоритизиране на въздействието. За всяка организация, общата цел е да допринесе за устойчивото развитие, но отделната организация трябва да прецени своите собствени въздействия, както и тези, свързани с другите заинтересовани страни. Въз основа на това знание, компанията трябва да определи своите собствени, специфични цели и действия за постигане на главната цел. ISO 26000 насърчава холистичния (цялостния) подход. Това означава, че дадена организация не може да избере да се съсредоточи само върху един или няколко принципа и предмета на социалната отговорност. Но, разбира се, организацията трябва да приоритизира усилията си, тъй като всички организации разполагат с ограничени ресурси. Поради тази причина платформата се състои от пет секции следващи логично процеса на вземане на решения. Обучителната концепция препоръчва потребителят да премине през следните стъпки:

Стъпка 1. Организационен и социален контекст и преглед на заинтересованите страни;

Стъпка 2. Анализ и извеждане на приоритети;

Стъпка 3. Разработване на план за действие;

Стъпка 4. Прилагане на социалната отговорност в организацията.

Първите две стъпки са разработени в детайли по отношение на принципите, основните предмети и въпросите на интегрирането, а стъпка 3 и стъпка 4 са само обяснени накратко.

Потребителят може да избере откъде да започне, ако той/тя има предвид конкретни условия и потенциални решения. Това се постига чрез попълване на въпросници и списъци за проверка, в които са включени препоръчителни източници на информация, а също и чрез осъществяване на анализ на заинтересованите страни и определяне на сферите на влияние на предприятието.

Обучителна платформа включва въвеждащи текстове за четене, подкрепени от презентации на слайдове, набор от интерактивни учебни материали - казуси, теми за обсъждане (упражнения), списъци с ключови индикатори за изпълнение (КИИ) и тестове за самооценка на организацията. Материалите съдържат още:

- **Допълнителни материали за четене** – материали, които предоставят допълнителна информация по дискутирания въпрос или друга гледна точка;
- **Източници за информация** – източници, от които са използвани някои от текстовете, фигурите и др., и които са цитирани или преразказани;
- **Връзки към други, свързани с темата източници** – връзки, които предоставят полезна информация (не винаги в пряка връзка с темата) – допълнителни примери, блогове, където темата е дискутирана и др.

Всички те са на някой от най-често използваните езици (английски, френски и немски език) и са лесно достъпни.

На платформата е наличен и специално разработен речник на свързани със социалната отговорност термини.

II. Цели на обучителния курс

Обучителна платформа е насочена към развиване на знания, умения и компетенции за прилагане на стандарта ISO 26000 за социална отговорност - основните принципи на социалната отговорност, основните предмети и проблеми, и тяхното интегриране в цялата организация. Съдържанието на платформата е предназначено да осигури опростени и практически ориентирани знания, идеи и техники, за да допринесе за прилагане на ISO стандарта във фирмите.

Обучаемите трябва да имат съответните познания по управление на човешките ресурси, опазване на околната среда, основни познания за процедурите на публичната администрация, по счетоводство и планиране, както и добри социални и комуникативни умения, които да улеснят взаимоотношенията с различните заинтересовани страни - управлението, работниците, синдикатите, неправителствените организации и местната власт.

Използването на платформата ще доведе до придобиване на:

Знания - Обучението ще предостави концептуална рамка и обобщен опит по основните принципи, предмети и проблеми на социалната отговорност, както и познания за вътрешните и външните аспекти на концепцията за социалната отговорност, и управленски практики за успешна реализация на различни дейности.

Обучаемите ще придобият познания за:

- стандарта за социална отговорност;
- ролята на различните заинтересовани страни;
- основните инструменти на социалната отговорност;
- критериите за прилагане (количествени и качествени);
- индикаторите, които съответстват на критериите;
- добри практики за политики и процедури за социална отговорност;
- метода за самооценка;
- разработването на индикатори за мониторинг на резултатите от изпълнението на процедурите за социална отговорност;
- методите за приоритизиране и оценка на приложимите решения.

Умения – Обучаемите ще могат:

- да извеждат и прилагат концепции, теории и управленски практики за успешна реализация на различни дейности;
- да идентифицират основните теми за социална отговорност и съответните им индикатори;
- да оценяват нивото на интегриране на отделните принципи и въпроси на социалната отговорност в цялостната политика и процедурите на компанията;
- да анализират и синтезират набраната информация и резултатите от наблюденията;
- да идентифицират разминаването между изискванията на стандарта и изпълнението при прилагането на социалната отговорност и да изготвят препоръки на основата на отклоненията;
- да формулират цели, отговорности и срокове за изпълнение;
- да осъществяват мониторинг и оценка на напредъка;
- да осъществяват комуникация със заинтересованите страни по дипломатичен начин.

Компетенции - Обучаемите ще могат:

- да разберат ролята на организациите за прилагане на ефективна социална отговорност;

- да идентифицират заинтересованите страни при разработване на профила на организацията;
- да набират, анализират и оценяват информация за политиките и процедурите за социална отговорност;
- да изготвят ясни, разбираеми и обосновани препоръки на основата на изведените слабости в изпълнението.

III. Адаптиране на обучението

Обучителна платформа е проектирана да позволява за промяна и адаптиране с цел да отговори на нуждите и условията на различни организации и предприятия. Като се има предвид, че тя е предназначена да се използва, както от персонала на едно предприятие, така и за обучение на служители от различни предприятия/организации, дейностите трябва да бъдат променени в съответствие с нуждите на определена аудитория.

В случай, че всички участници са от едно и също предприятие или бранш, обучителната дейност може да е насочена към повишаване на осведомеността на висшия мениджмънт (за запознаване с концепцията за социална отговорност) или да се разглежда като начална стъпка в прилагането на социална отговорност, която да послужи като стимул за генериране на възможни решения за дадено предприятие. От друга страна, когато участниците идват от различни фирми или организации, те ще допринесат за по-голямо тематично разнообразие на обучението.

Както вече беше посочено, обучителна платформа включва интерактивни елементи и позволява гъвкавост по отношение на приоритизиране на съдържанието. Темите за социална отговорност могат да бъдат представени пред малките и средните предприятия по начин, който в най-голяма степен съответства на условията и проблемите им, като е функционално възможно да се започне от различни входни нива.

Обучителите могат да се възползват от силния акцент, който е поставен върху "бизнес казусите", а също и от предоставеното ноу-хау по отношение на измеримостта на социалната отговорност, както и включените практически казуси, демонстриращи явни ползи за малките и средните предприятия.

Собствениците и управителите на предприятията могат да бъдат подпомогнати в плановете им да се насочат към социално-отговорно управление и социално-отговорни инвестиции. Изследователските институти, университетите и неправителствените организации трябва да бъдат подготвени, когато предприемачите се обърнат към тях, да ги обучат да разработват стратегии, плановете за реализация и инструменти за докладване в съответствие с принципите на отчетност, прозрачност, етично поведение, зачитане на заинтересованите страни, зачитане на върховенството на закона, зачитане

на международните норми на поведение, зачитане на правата на човека, когато предприемачите ще бъде готов и иска за тях.

Спецификата на малките и средните предприятия варира много в зависимост от икономическия сектор и размера на предприятието (една семейна фирма се различава много от компания с 50 и повече души персонал).

Някои съвети и напътствия за спецификата на обучението на фирми от секторите - текстил и облекло, туризъм и хранително-вкусовата промишленост, са описани по-долу.

Текстил и облекло – текстилният сектор всъщност е инициатор за широко прилагане на концепцията за корпоративна социална отговорност поради остри проблеми, свързани с човешките и трудовите права на работниците и служителите, включително тези във веригите за доставка на най-известните световни марки на спортни стоки, облекла и обувки. Трудът във фабриките за производство на текстил и облекло е предимно ръчен, изискващ ниска квалификация, а размерът на фабриките може да варира от няколко заети до хиляди работници. В сектора са известни случаи на използване на детски и принудителен труд. Изискванията за достойни и безопасни условия на труд често са пренебрегвани и заетите работят в нечовешки трудови условия. Практически всички аспекти на социално-отговорно поведение са от голямо значение за малките и средни предприятия в този сектор - трябва да се проверява спазването на всички принципи, основни предмети и въпроси на интеграцията и да се оценява как да се прилагат съответните части на ISO 26000. Специално внимание следва да се обърне на отчетността, етичното поведение, зачитането на върховенството на закона и зачитането на принципите на човешките права, както и на трудовите практики, правата на човека, включването и развитието на общността. Компаниите трябва насочат вниманието си към разбирането за социалната отговорност в своята организация, практиките на социална отговорност, които те трябва да проектират и въвеждат и към редовен преглед и подобряване на действията, свързани със социалната отговорност.

Туризъм - Проблемите на социалната отговорност в туристическия сектор най-често се отнасят до липсата на ясна стратегическа визия на мениджмънта за това как да развият своя персонал - наемане, задържане, обучение, мотивиране, дисциплина и освобождаване, както и до ефективното използване на ресурсите и управлението на околната среда. Ето защо препоръчителните опции трябва да се основават на развитието на човешките ресурси и въвеждането на политика за социална отговорност, включително мотивиране и стимулиране на персонала, подобряване на комуникацията в компанията и с общността и подобряване на качеството на предоставяните услуги чрез по-ефективно използване на ресурсите, подобряване на удовлетвореността на персонала и туристите.

Хранително-вкусова промишленост - в хранително-вкусовата промишленост въвеждането на социалната отговорност трябва да се основава на стил на управление насочен към подобряване на комуникацията на всички нива, вътрешно проучване на нуждите на работниците и служителите, по-добра мотивация на служителите, писмена политика за социална отговорност спрямо доставчици и клиенти, оптимизиране на транспортните разходи, оптимизиране на опаковките и използване на опаковки за многократна употреба, енергиен мониторинг и използването на ВЕИ, както и оптимизиране на температурата на водата и използваното количество на водата.

Диференциране на обучението въз основа на размера на компанията - в случай на малки организации (5-20 служители), най-често ще има само един човек, отговарящ за развитие на човешките ресурси и/или за въпросите, свързани с околната среда, и това може да бъде собственикът, който често е и мениджър. В случай на по-големи организации (20-250 служители), може да има специално назначен персонал, който да отговаря за развитието на човешките ресурси и за екологичните проблеми в компанията - съответно при обучение и/или предоставяне на консултантски услуги тези лица следва да бъдат включени, но също и мениджър/и на високо управленско ниво или собственика, за да се гарантира, че управленските аспекти на въвеждането на социалната отговорност в компанията са правилно разбрани и впоследствие ще бъдат изпълнени.

IV. Адаптиране на обучителните материали

Учебният материал е организиран така, че да даде отговори на набор от въпроси, което позволява да се избере конкретна тема, с която да се започне и да се организира индивидуално обучение, в зависимост от конкретните нужди и намерения. Въпросите включват:

- За какво се отнася съответния принцип, тема или въпрос?

Връзка към word.doc файл с по-детайлна информация (около една страница) по темата на бизнес език и препоръка да се изчете оригиналният текст в стандарта.

Връзка към други идентифицирани източници на информация, свързани с темата.

- Как да се оцени настоящото състояние на компанията?

Връзка към контролен списък с въпроси за самооценка на компанията по отношение на прилагането на съответния принцип, тема или въпрос.

- Какво да се направи? Какви са възможните за прилагане действия с цел постигане на съответствие с изискванията на стандарта и насоки за прилагането им?

Връзка към кратък списък с конкретни възможности за прилагане по отношение на съответния принцип, тема или въпрос.

- Как успешните компании са приложили съответния принцип, тема или въпрос?

Връзка към казуси, примери, дискуссионни теми, видео клипове и др.

- Как се оценяват опциите и се избират най-подходящите?

Връзка към таблица за оценка на опциите за идентифициране на осъществимите опции.

- Как да се измери изпълнението в момента и на въведените дейности?

Връзка към списък с критерии за оценка и ключови индикатори за изпълнение при мониторинга на дейностите, свързани със съответния принцип, тема или въпрос.

- Как да се интегрира даден принцип, тема или въпрос?

Връзка към текстови word.doc файл, към списък с опции, казуси, списък с идентифицирани налични инструменти и др.

Предложения за адаптиране:

Може да се приложи подхода за оценка на жизнения цикъл, за да се създаде обща платформа за разбирателство между партньорите в продуктовата верига. Нещо повече, могат да бъдат разработени примери за това как с този подход може да се подобрят производителността и бизнес резултатите. В същото време, учителите трябва да имат предвид, че веригата на производство в някои случаи може да бъде доста сложна, с много клонове, което може да компрометира идеята да се използва концепцията за оценка на жизнения цикъл.

Обяснителните текстове и другите дидактически материали (презентации, казуси, теми за дискусия и други) може да се използват като материали за раздаване при разработване на други форми на обучение освен онлайн обучението - семинари, кратки курсове или по-дълъг курс в продължение на някакъв период от време. Структурата и съдържанието на обучението ще варира в зависимост на задения план и нуждите на участниците. Например, от гледна точка на участниците, основната цел може да бъде едно или повече от следните неща:

- Да се изяснят ползите за предприятията от въвеждането на социалната отговорност и кой следва да се включи в процеса;
- Да се изясни какво представляват ефективните действия за социална отговорност и как те допринасят за цялостно по-добро представяне на фирмата;
- Да се инициира въвеждането на стандарта за социална отговорност ISO 26000 и др.

V. Адаптиране на обучителните дейности според типа аудитория

Обучителят може да реши как да се разшири или да прескочи някои от материалите за обучение, в зависимост от предварителни знания на обучаемите.

Участници от различен тип предприятия. Когато обучаваните са служители от различни предприятия, основните цели могат да бъдат за повишаване на осведомеността и създаване на ангажимент към социална отговорност:

- да ги убеди в предимствата на социалната отговорност;
- да ги запознае с инструментите за разработване на политиката за социална отговорност;
- да им предостави информация и съвети, необходими за да бъдат убедени и останалите в предприятието (например, висшето ръководство) за значението на социалната отговорност.

Може да бъде полезно да се разделят обучаваните в групи според бранша или вида на дружеството, в противен случай е необходимо е да се постигне "смес" от различните браншове. Тези групи могат да работят заедно и да се генерират някои нови идеи, които са необичайни за специалистите в отделен бранш.

Участници от един и същ бранш. Основната цел на провеждане на обучението може да бъде същата, както в предишния случай (различен тип предприятия). Въпреки това, специфични проблеми на браншовите и възможните решения трябва да бъдат анализирани по-подробно.

VI. Оценяване на обучението

За някои от темите са разработени кратки тестове за оценка на знанията, придобити от обучаваните. Разработен е и краен тест върху цялото съдържание, свързано с социалната отговорност с цел да се осигури директна обратна връзка за обучаваните за нивото на разбиране на принципите на социалната отговорност, основните теми и въпроси и начина, по който те трябва да се прилагат в предприятието.

Някои дългосрочни аспекти на оценката, които са трудно измерими, също могат да бъдат взети под внимание. Те са следните:

- Ще предприемат ли обучаваните усилия за изпълнение на мерки, свързани със социалната отговорност във фирмата и/или на работното място?
- Ще предадат ли достатъчно информация обучаваните, за да предизвикат интереса на своите колеги?

- Обучението ще доведе ли до промяна в поведението или отношението към социалната отговорност?

За да се установи дългосрочния ефект на обучението се препоръчва проследяване и по-нататъшно проучване.

VII. Инструкции за използване на казусите и добрите практики

Използване на казусите. Няколко реални казуси са предвидени за всеки принцип, тема и въпрос за социалната отговорност, които могат да бъдат използвани в обучението за илюстриране, обсъждане, проверка на знание или за трениране на някои умения, необходими за развитието на политиката за социална отговорност.

Обучителите могат също да развият собствени казуси с местни примери или на основата на информацията, предоставена от участниците. Това не трябва да се осъществява без съгласието на съответните участници и не трябва да се използва информация, която участниците считат за чувствителна или конфиденциална. Може да бъде полезно да се обобщи или да се промени определена информация от казуса, за да се направи по-подходящ за други потребители на платформата.

В някои ситуации, казусите трябва да бъдат адаптирани към местните условия и възможно най-близо до практическия опит и знанията на обучаемите.

Обучаващият (развиващият казуса) трябва да реши как този пример може да се използват в процеса на обучение - като илюстрация по даден въпрос, като основа за обсъждане или като материал за проверка на разбирането на обучаваните и др.

Подход, основан на обучаваните. В идеалния случай, обучението трябва да бъде възможно най-близо до опита на участниците. Това ще им даде най-добра възможност да разберат концепциите и техниките на социалната отговорност. По тази причина, учителят може да предпочете да не използва казуси - реални или хипотетични, а да организира работа в малки групи и дискуссионни сесии с виртуално присъствие, базирани на опита на обучаваните или предварително избрани теми за дискусия. Въпреки това, с оглед на времето, необходимо за обратна връзка, се препоръчва използването на тази структура да бъде ограничено. За да се улеснят учителите са разработени списъци на потенциални теми за дискусия за всеки принцип, основната тема и проблем на социалната отговорност.

VIII. Съвети за начинаещи обучители: принципи на обучението

Използвайте личната мотивация на възрастните. Възрастните внасят богатство от знания и опит в обучението. Те очакват да получат информация и да развият умения, които могат незабавно да се приложат в тяхната работа. Те трябва да участват при определянето на съдържанието на собственото си обучение. Те трябва да

бъдат в състояние да интегрират нови знания сред съществуващите знания, за да могат да ги използват. Те искат да развият специфични компетенции. Те се учат най-добре, когато "правят" нещата.

Те могат да бъдат насърчени, като бъдат помолени да предоставят материали за казуси или като се вземат под внимание техните интереси при вида и нивото на обучение.

Особено внимание трябва да се обърне на дискусиите между учителя и участниците в обучението, както и между самите участници в малки групи.

Използвайте улесняващи техники: задаване на въпроси. Въпросите са най-важното в подчертаването на ключови моменти на учебния материал. Опитвайте се да предвиждате и да определите ключовите въпроси предварително. Разработете стратегия за задаването на въпроси - тя може да зависи от това дали искате да предизвикате "мозъчна атака", изграждане на консенсус, или дебат.

Преминвайте от простите към по-сложните въпроси. Избягвайте или не задавайте въпроси с отворен край. Въпросите могат да бъдат използвани за насърчаване на взаимодействието между участниците. Те могат да се използват за промяна на скоростта и посоката на дискусиата, например чрез преминаване от конкретното към общото или обратно, или за обобщаване и приключване на дискусиата. Въпросите могат да бъдат използвани, за да се съсредоточи вниманието върху предположения или идеи, свързани с коментарите на участниците, да се изследват алтернативи или да се изведат последиците на даден проблем.

Използвайте наличните аудио/визуални презентации и материали. Различни примери и учебтелни филми са достъпни в Интернет, особено в Youtube.

IX. Насоки за работа в група

Използването на работа в група е съществена част от повечето курсове за обучение и осигурява добра основа за включването и обмена на идеи и информация от страна на обучаваните. Упражненията са предназначени за:

- даване на възможност на участниците да споделят своите знания и опит с други хора;
- даване на възможност на участниците да приложат информацията, която са получили от лекциите и да практикуват умения, които са от критично значение при разработване на политика и приложими опции за социална отговорност.

Предложенията за това как да се процедира при работата в група включват ролеви игри, анализ и т.н.



Автори:

Център за социална и екологична отговорност

София, България

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия.

Тази публикация отразява само личните виждания на нейния автор и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.